

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

MADELON VIEIRA

A IMPORTÂNCIA DA PROFISSIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL EM UMA  
DELEGACIA ESPECIALIZADA PARA ATENDIMENTO A CRIANÇA, AO  
ADOLESCENTE, MULHER E IDOSO (DPCAMI)

CURITIBA  
2013

MADELON VIEIRA

A IMPORTÂNCIA DA PROFISSIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL EM UMA  
DELEGACIA ESPECIALIZADA PARA ATENDIMENTO A CRIANÇA, AO  
ADOLESCENTE, MULHER E IDOSO (DPCAMI)

Projeto Técnico apresentado ao  
Departamento de Administração Geral e  
Aplicada do Setor de Ciências Sociais  
Aplicadas da Universidade Federal do  
Paraná, como requisito parcial para a  
obtenção do título de Especialista em Gestão  
Pública

Orientador: Prof. Farley Simon Mendes Nobre

CURITIBA  
2013

## Dedicatória

Dedico a todos os Policiais civis e Estagiários que para oferecer um bom trabalho dentro de uma Delegacia Especializada. fazem o papel de Psicólogos, Advogados, Assistentes Sociais.e Terapeutas.e dedico também às Assistentes Sociais Áurea, Estela, Simone e Alessandra pelos serviços prestados com dedicação na DPCAMI de Mafra.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a colaboração das Assistentes Sociais Áurea Bastos Davet, Estela Mann, Simone Bossi Kruger e Alessandra Herbst Rodrigo por terem respondido o questionário e principalmente a Estela e Áurea que me indicaram artigos e sites para minha pesquisa. Ao CREAS pelo empréstimo de livros.

*“A prática da cidadania só adquire sentido se no seu horizonte estão os direitos de todos, a igualdade perante a lei, a defesa do bem comum”.*

(João Batista Libâneo)

## RESUMO

A presente pesquisa tem por objeto de estudo mostrar a imprescindibilidade da profissional de Assistência Social em Delegacias Especializadas de Atendimento a Criança, Adolescente, Mulher e Idoso. Usando como modelo a Delegacia de Proteção a Criança, Adolescente, Mulher e Idoso de Mafra, busca-se nesta pesquisa mostrar a atuação das Assistentes Sociais dentro das Delegacias, como forma de promover através da parceria com outros profissionais que ali trabalham, maior eficácia e agilidade nos atendimentos ao público alvo em questão. Inicialmente foi realizada uma análise bibliográfica e estudos pertinentes, acerca das políticas de Assistência Social existentes no país e a função da profissional em seu contexto. O método utilizado foi o indutivo, pois desta forma houve uma identificação das legislações e políticas públicas voltadas ao atendimento a Criança, Adolescente, Mulher e Idoso vítimas de violência e também do menor infrator, onde houve uma percepção da necessidade da Assistente Social como agente mediador dos conflitos e orientador, dando assim encaminhamento a recursos específicos que servirão para a reorganização da rotina cotidiana. Através de experiências de trabalho já vividas por algumas profissionais que já atuaram dentro de uma Delegacia Especializada, pode-se perceber a necessidade de se tornar efetivo esse cargo dentro da Instituição Polícia Civil, como forma de atendimento e acompanhamento preventivo/informativo permanente ao público alvo, tornando assim o trabalho eficaz e de qualidade e auxiliando a diminuir, bem como, prevenir a reincidência de crimes contra a vida, a honra e aos costumes. Constata-se com este trabalho realizado que uma porcentagem muito pequena de delegacias especializadas no Estado de Santa Catarina possui Assistentes Sociais prestando serviço, o que dificulta em muito os trabalhos realizados visando a proteção da Criança, Adolescente, Mulher e Idoso. As profissionais que atuam em Delegacias Especializadas no Estado são contratadas através de convênios com as Prefeituras Municipais, portanto sem vínculos efetivos, o que trás insegurança e falta de continuidade aos trabalhos realizados, tornando-os ineficazes e por vezes inoperantes.

Palavras-chave: Assistentes sociais. Delegacias especializadas. Provisão de Cargos.

## **LISTA DE SIGLAS**

CEAS – Conselho Estadual de Assistência Social

CECF – Conselho Estadual da Condição Feminina

CF – Constituição Federal

CNAS – Conselho Nacional de Assistência Social

CREAS – Centro de Referência Especializado de Assistência Social

DDM – Delegacia da Mulher

DPCAMI – Delegacia Especializada para atendimento à criança, ao adolescente, mulher e idoso.

LOAS – Lei Orgânica de Assistência Social

MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome

PNAS – Polícia Nacional de Assistência Social

SENASP – Secretaria Nacional de Segurança Pública

SPM – Secretaria de Políticas para as Mulheres

SUAS – Sistema Único de Assistência Social

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>1</b>
1.1 APRESENTAÇÃO/PROBLEMÁTICA .....	1
1.2 OBJETIVO GERAL DO TRABALHO .....	1
1.3 JUSTIFICATIVAS DO OBJETIVO .....	2
<b>2. REVISÃO TEÓRICO-EMPÍRICA .....</b>	<b>5</b>
2.1 O ESTADO E A ASSISTÊNCIA SOCIAL .....	5
2.2 O ESTADO E A VIOLÊNCIA .....	8
2.3 ASSISTÊNCIA SOCIAL E VIOLÊNCIA .....	10
2.4 SEGURANÇA PÚBLICA E A MULTIDISCIPLINARIDADE .....	10
<b>3 METODOLOGIA .....</b>	<b>16</b>
<b>4. A ORGANIZAÇÃO.....</b>	<b>17</b>
4.1 DESCRIÇÃO GERAL: .....	17
4.2 - DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA.....	18
<b>5 PROPOSTA .....</b>	<b>24</b>
5.1 DESENVOLVIMENTO DA PROPOSTA .....	25
5.2 PLANO DE IMPLANTAÇÃO .....	25
5.3 RECURSOS .....	25
5.4 RESULTADOS ESPERADOS .....	26
5.5 RISCOS OU PROBLEMAS ESPERADOS E MEDIDAS PREVENTIVO-CORRETIVAS.....	26
<b>6 CONCLUSÃO .....</b>	<b>27</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>28</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>31</b>



## **1 INTRODUÇÃO**

### **1.1 Apresentação/Problemática**

Este trabalho consiste em mostrar a necessidade de se ter o acompanhamento contínuo de uma profissional de Assistência Social dentro da organização Polícia Civil, mais especificamente dentro de uma Delegacia Especializada de Proteção a Criança, Adolescente, Mulher e Idoso.

Demonstra-se através do trabalho destas profissionais, como se torna difícil um atendimento eficaz ao público alvo de uma Delegacia Especializada sem a orientação e conhecimento adequado para realização do estudo social que é imprescindível para se conhecer a problemática da violência dentro da família e da sociedade tornando assim possível os encaminhamentos a recursos específicos.

Assim entende-se a importância de se criar o cargo específico de Assistente Social dentro do quadro da Polícia Civil com o objetivo de esclarecer melhor e com mais propriedade o universo dos conflitos e toda a complexidade que envolve o atendimento especializado com o objetivo de torná-lo eficiente, eficaz e efetivo em termos de políticas públicas voltadas para o melhor atendimento as demandas da população.

Os policiais que trabalham em uma Delegacia especializada tem sérias dificuldades em atender e entender a totalidade das carências apresentadas por seu público alvo levando a uma carga de trabalho e estresse desnecessária, quando na realidade sua principal função é investigativa. Diante desta situação questiona-se a ausência do cargo de Assistente Social dentro da instituição Polícia Civil, sendo que ela viria a complementar a equipe técnica tão essencial para o funcionamento das Delegacias Especializadas juntamente com o profissional da área de psicologia que já é cargo efetivo e indispensável.

### **1.2 Objetivo Geral do trabalho**

Mostrar a importância de se ter profissionais efetivos da área de Assistência Social trabalhando numa Delegacia Especializada de proteção a Criança, Adolescente, Mulher e Idoso, em parceria com os demais agentes públicos.

## **Objetivos específicos do trabalho**

- Demonstrar o trabalho realizado pelas profissionais de Assistência Social em uma Delegacia Especializada de Proteção à Criança, Adolescente, Mulher e Idoso;
- Identificar as dificuldades enfrentadas pelo policial civil que presta serviço em Delegacia Especializada em relação ao atendimento de situações que requerem Estudo social e encaminhamentos a recursos específicos;
- Mostrar a importância de se ter o cargo de Assistente social efetivado pelo Estado dentro de uma Delegacia Especializada de Proteção à Criança, Adolescente, Mulher e Idoso.

### **1.3 Justificativas do objetivo**

Desde a criação das Delegacias Especializadas de Proteção a Mulher em 1985 na cidade de São Paulo, onde o Brasil foi pioneiro, sentiu-se a necessidade da criação de uma equipe técnica com psicólogos e assistentes sociais, além do corpo de policiais que trabalhariam nela, para que pudessem auxiliar a mulher a sair do círculo de violência que se veria envolvida. Mas a proposta inicial não se concretizou, devido à incapacidade do Estado em ver a questão da violência por outra ótica que não fosse a da segurança pública. E então os serviços de atendimento psicológicos e de assistência social foram limitados e algumas cidades conseguiram efetivá-los graças a convênios estabelecidos com universidades ou prefeituras municipais.

Com a aprovação do Estatuto da Criança e do Adolescente em 1990 e do Estatuto do Idoso em 2003, a situação das delegacias especializadas melindrou-se pois muitas delas incorporaram o atendimento ao menor e ao idoso vítima de violência, além do atendimento ao menor infrator, aumentando a demanda de trabalho e conseqüentemente destacando a necessidade urgente de equipe técnica especializada para atender a esse público diversificado. A aprovação da Lei Maria da Penha no ano de 2006 aumentou a criação de mais delegacias especializadas de proteção em todo o Brasil. Em Santa Catarina existiam apenas cinco delegacias especializadas até a criação da lei e hoje o estado conta com vinte e sete delegacias funcionando como DPCAMI (Delegacia de Proteção a Criança, Adolescente, Mulher e Idoso).

Para atender a demanda de serviço oferecidos por estas delegacias, o Estado criou mais vagas para o cargo já existente de psicólogos policiais que foram lotados em todas as delegacias especializadas no ano de 2012. Como não existe o cargo de Assistente social dentro da instituição polícia civil, as poucas Delegacias dentro do estado que possuem os serviços desta profissional fazem convênios com universidades ou com a prefeitura municipal a exemplo de outros estados do país. Assim, as delegacias que não possuem a técnica em assistência social, se utilizam de outros profissionais, para realizarem esse trabalho, sendo que os encaminhamentos e orientações são dados por policiais civis, sejam eles os agentes, escrivães, psicólogos ou delegados, que não tem o conhecimento para realizar o estudo social imprescindível no enfrentamento a violência familiar o que torna o trabalho incompleto e ineficaz.

A DPCAMI de Mafra foi criada no ano de 2008 tendo sido firmado um convenio entre Secretaria de Segurança Pública e Prefeitura Municipal para a concessão de estagiários, um psicólogo e uma Assistente social. Com a formação de mais profissionais da área de psicologia no quadro policial e a posse destes no ano de 2012, o psicólogo cedido pela prefeitura foi dispensado, ficando apenas o vínculo com estagiários e com o profissional de Assistência social. Com a posse do novo Prefeito Municipal no inicio do ano de 2013, este se recusou a renovação do convênio, alegando problemas financeiros adquiridos na gestão anterior. Todo o trabalho de estudo de caso, orientação individual, orientação familiar, visitas domiciliares, encaminhamentos a recursos específicos e conciliações, foi interrompido gerando alteração na qualidade de serviços prestados até então. E o trabalho do servidor público policial civil ganhou um acúmulo maior em vista do acréscimo de função já que passou fazer, em termos, o trabalho desta profissional, deixando muitas vezes a desejar o próprio trabalho investigativo.

De acordo com o depoimento das próprias profissionais que trabalharam na DPCAMI de Mafra, o público alvo desta Delegacia Especializada deixou de ter “o conforto e segurança de um atendimento específico” e uma “estrutura mais qualificada para o caso”.

Para a técnica de Assistência Social o trabalho nas Dpcamis gerou mais “conhecimento sobre o universo de informações que gera a violência contra o idoso, sobre o posicionamento da família em relação ao entendimento do ato de violência,

sobre a cultura familiar em relação ao convívio com uma pessoa idosa”, também gerou a “quebra do paradigma da violência vinculada a pobreza”.

A importância da Assistente social dentro da Delegacia Especializada é sua contribuição na “elaboração dos Estudos de Caso que iniciarão o processo de reflexão sobre o ato de violência em si, na reorganização familiar após o ato”. As informações geradas por este estudo servirão para “composição de diagnósticos da violência no município/região fundamentando trabalhos comunitários preventivos, ou direcionados a focos de maior demandas;mapeamento da realidade local” e ainda essa profissional poderá contribuir “propondo e articulando a rede de atendimentos a vítima entre outros específicos de sua formação”. A contratação de técnicas assistentes sociais através de convênios torna seu trabalho descontinuado e ineficiente pois mudam de acordo com contratos e administradores públicos, além de muitas vezes terem que exercer sua função em mais de um órgão público. Uma carga horária inteiramente dedicada a DPCAMIs é necessária tendo em vista suas atividades não se restringirem ao “atendimento de gabinete, mas sim devem se ampliar para o preventivo/informativo, indo as comunidades, escolas, e capacitando articuladores locais, entre outras.”

## **2. REVISÃO TEÓRICO-EMPÍRICA**

### **2.1 O Estado e a Assistência Social**

A Assistência Social brasileira inicia sua trajetória nos anos de 1930 quando o Estado passa a intervir regulando a questão social que emergia no país. Com a emergência da classe operária no país, as medidas estatais de proteção ao trabalhador e sua família passam a ser o fator impulsionador. A assistência social nesta época era vista como ação social católica e as suas ações eram direcionadas para mudanças sociais sob a ótica desta religião, mas já era considerada um avanço em relação às práticas filantrópicas que existiam até então.

A partir de 1942 a assistência social se torna paternalista e prestadora de serviços emergenciais e paliativos à miséria, mobilizando a sociedade civil, o trabalho feminino e a profissionalização dos assistentes sociais, como consequência de ações do governo brasileiro durante e pós guerra para ajudar as famílias dos expedicionários, iniciando-se assim a política de convênios com as entidades sociais.

Com o tempo, os assistentes sociais passaram a ter papel preponderante na evolução da forma de filantropia, que evoluíram não só para a arrecadação de fundos para auxílio de instituições carentes, família, orientações variadas, assistências médicas como também formação de políticas, programas e projetos.

Nos anos de 1980 com o crescimento da desigualdade na distribuição de renda e crescimento consequente da pobreza, esta vai ser tema central na agenda social. E é nesse contexto onde ocorrem transformações na ordem econômica internacional, que o Brasil vai instituir em 1988 através de sua nova constituição um sistema de Seguridade Social no qual se destaca a assistência social, que inicia uma nova concepção.

Em 1993 a assistência social é regulamentada como política social pública e seu campo de trabalho passa a ser os dos direitos, da universalização dos acessos e da responsabilidade estatal. Foram os assistentes sociais brasileiros que protagonizaram a LOAS (Lei Orgânica de Assistência Social). Assim ela passa de assistencialismo para o campo de política pública. E como tal passa a ser usada para

defesa e atenção dos interesses e necessidades sociais dos segmentos mais empobrecidos da sociedade e sendo estratégia no combate à pobreza, à discriminação e à subalternidade econômica, cultural e política em que vive grande parte da população brasileira. Assim cabem à assistência social ações de prevenção e provimento de um conjunto de garantias ou seguranças que cubram, reduzam ou previnam exclusões, riscos e vulnerabilidades sociais, (Sposati, 1995) bem como atendam às necessidades emergentes ou permanentes decorrentes de problemas pessoais ou sociais de seus usuários. (YAZBEK, 2004, p. 125.)

Além disso, “A assistência social, política pública não contributiva, é dever do Estado e direito de todo cidadão que dela necessitar.” (YAZBEK, 2004, p. 125.)

É a Loas quem determina que a assistência social seja organizada em um sistema descentralizado e participativo e este sistema é composto pelo poder público e pela sociedade civil. Na realização da IV Conferência Nacional de Assistência Social houve a deliberação para que fosse implantado o Sistema Único de Assistência Social (SUAS), e esse trabalho ficou sob responsabilidade do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS) e desde então o SUAS, passou a articular meios, esforços e recursos para a execução dos programas, serviços e benefícios socioassistenciais.

O Suas organiza a oferta da assistência social em todo o Brasil, promovendo bem-estar e proteção social a famílias, crianças, adolescentes e jovens, pessoas com deficiência, idosos – enfim, a todos que dela necessitarem. As ações são baseadas nas orientações da nova Política Nacional de Assistência Social (PNAS), aprovada pelo Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) em 2004. (MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL, 2013, p. 1).

A assistência social no Brasil possui um modelo de gestão transparente em relação às estratégias e à execução da política, pois possui um controle social realizado tanto pelo poder público como pela sociedade civil que também são representados nos conselhos do Distrito Federal, estaduais e municipais.

Além disso,

Os usuários do PNAS são cidadãos e grupos que se encontram em situações de vulnerabilidade e riscos, tais como: famílias e indivíduos com perda ou fragilidade de vínculos de afetividade, pertencimento e sociabilidade; ciclos de vida; identidades estigmatizadas em termos étnico, cultural e sexual; desvantagem pessoal resultante de deficiências; exclusão pela pobreza e, ou, no acesso às demais políticas públicas; uso de substâncias psicoativas; diferentes formas de violência advinda do núcleo familiar, grupos e indivíduos; inserção precária ou não inserção no mercado de trabalho formal e informal; estratégias e alternativas diferenciadas de

sobrevivência que podem representar risco pessoal e social. (MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL, 2013. p. 1)

De acordo com Yazbek (2004), os assistentes sociais brasileiros estão diretamente envolvidos na gestão e implementação dos serviços e políticas criados pelo governo e que são voltados para atendimento de um “conjunto de necessidades” destes segmentos mais pobres, atendendo famílias, idosos, crianças e adolescentes, desempregados, portadores de deficiência, migrantes, portadores de HIV, dependentes de drogas, etc... Serviços esses que arrecadam e doam alimentos, alfabetizam adultos, protegem testemunhas, defendem direitos humanos e a cidadania, atende suicidas, adolescentes grávidas, órfãos, combate a violência, cuidam de creches, de atendimento médico domiciliar e outros que compõe o complexo campo da assistência social..

A Lei de Regulamentação da Profissão dos Assistentes Sociais (8.662 de 07/06/1993), no item VII e XI do artigo 4ª e I, VIII e X do artigo 5º, define as competências e atribuições do Assistente Social, e estabelece como atividades deste profissional, “planejar, executar e avaliar pesquisas que possam contribuir para análise da realidade social e para subsidiar ações profissionais”; realizar estudos socioeconômicos com os usuários para fins de benefícios e serviços sociais; “coordenar, elaborar, executar, supervisionar e avaliar estudos, pesquisas, planos, programas e projetos na área de Serviço social”.

A assistência social age também onde há riscos, o que não significa que há eminência imediata de perigo, mas que futuramente pode haver perda de qualidade de vida pela ausência de medidas preventivas. Essas ações servem não só para diminuir o risco imediato, mas também para que ele se reduza ou deixe de existir.

Conforme Sposati (2004, p. 44) “A assistência social é uma das ferramentas para ativar um novo contrato social na direção de inclusão dos excluídos”. A população em geral precisa de uma condição de força para enfrentar a exclusão social. São necessárias ações para restaurar a auto estima que a discriminação trás ao ser humano. Os agentes institucionais, sejam eles prestadores de serviço em qualquer área, os tratam como se não soubessem o que desejam ou do que necessitam. A população quando procura um serviço, seja na área de saúde ou na segurança não busca apenas o atendimento oportuno, mas um tratamento que reconheça sua “dignidade humana, sua singularidade individual e sua identidade

social". (SPOSATI, 2004, p. 44). Sendo assim, é preciso que se sinta inserido em uma relação de confiança e cooperação que possa dar sentido à sua vida diária.

A violência e a criminalidade trazem alterações significativas no dia-a-dia da população, e se ela é efeito, pode vir a se tornar uma causa, trazendo consequências profundas na transformação de uma realidade, onde os problemas precisam ser solucionados. A exclusão social contribui muito para o surgimento e o crescimento da violência, pois trás consigo o desemprego, o analfabetismo e a prostituição. (SIQUEIRA, 2001).

O LOAS define a família como eixo estratégico da política de assistência quando diz no seu artigo 2º, que a assistência social tem como um de seus objetivos a proteção da família; No seu artigo 23º afirma que o serviços de assistência devem dar prioridade à infância e adolescência em situação de risco social. Por isso entende-se que a assistência social se constitui em um importante instrumento de articulação de ações especializadas no combate à violência contra crianças e adolescentes na família, além de garantir as necessidades básicas e fortalecer ações de organizações que atuam nesta área.

## **2.2 O Estado e a Violência**

O aumento desenfreado da violência está aterrorizando a sociedade atual, que não vê perspectivas e soluções para o problema. A violência em todas as suas formas deixou de ser um caso de polícia e tornou-se um problema social que afeta a todos indiscriminadamente.

Hoje é exercício da cidadania estudar e entender as causas e motivações da violência. Percebemos muitas vezes que a reação das pessoas diante da violência urbana, mascarada e não ostensiva é de completa inércia ou de entrega a seu violador, como se ela não lhe dissesse respeito ou como se fosse algo pessoal, particular. Desde que sejam preservadas na sua integridade física e psicológica, as pessoas aceitam a violência e quando ela acontece de forma brutal também se paralisam pelo medo. Essa atitude passiva da comunidade é motivada pelo instinto, pois tem grandes dificuldades em assumir uma atitude contrária, principalmente coletivamente. O Estado é quem deve pensar no coletivo, a quem ele representa, mas este não tem assumido sua responsabilidade, pois defende apenas uma parte do coletivo.



as classes mais abastadas ou, o que é mais frequente, o próprio agressor, mesmo que isso não apareça de forma visível, e sim velada, principalmente por meio da convivência em suas diferentes instâncias federais, estaduais e municipais (BAIERL; ALMENDRA, 2002, p. 65)

Não podemos esquecer no entanto que o Estado é uma instituição criada pela própria sociedade para organizar, fortalecer e representá-la e se não está assumindo os fins para que foi criado, deve ser transformado pela própria sociedade e começa com a relação que existe entre eles. E é por meio de ações integradas envolvendo saúde, emprego, lazer, educação, segurança, entre outros que o Estado vai trazer qualidade de vida à população e controlar o medo social causado pela violência. (BAIERL; ALMENDRA, 2002).

A Constituição Federal de 1988 em seu artigo 226 – parágrafo 5º, fala do princípio de igualdade de direitos para as relações familiares e em seu parágrafo 8º se refere ao tema da violência quando diz: “O Estado assegurará a assistência à família na pessoa de cada um dos que a integram, criando mecanismo para coibir a violência no âmbito de suas relações”.

No artigo 144 da CF ela define que a segurança pública é dever do Estado, direito e dever de todos, e deve ser exercida pelos órgãos da polícia federal, polícia rodoviária federal, polícia civil, polícia militar e corpo de bombeiros. Em seu inciso IV, parágrafo 6, a CF define que as polícias civis e militares estão subordinadas aos governos dos Estados e do Distrito Federal. Ela também define que as polícias civis têm como atribuição desenvolvimento de atividades de polícia judiciária, ou seja, auxiliam o sistema de Justiça Criminal no registro de ocorrências, instauração de inquéritos e outros procedimentos que são necessários para a apuração de responsabilidades no cometimento de ilícitos penais.

E foi a partir dos anos 2000 que a Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASP) num contexto de modernização e democratização das políticas de segurança de nosso país, salientou a importância de se refletir sobre essas atribuições constitucionais, já que se exigia novas posturas adequadas à promoção e ao respeito aos direitos humanos de homens e mulheres. (PASINATO; MACDOWELL, 2008)

## 2.3 Assistência Social e Violência

Viver em uma sociedade livre de violência é uma questão de direitos humanos, e direito básico. A organização Pan Americana da saúde proclamou que a violência é uma séria ameaça à saúde pública, pois tanto a violência doméstica como a social levam ao aumento da morbidade e da mortalidade. Ela pode ser classificada pelos indivíduos que a sofrem (mulheres, crianças, idosos), pelo motivo ou pelo relacionamento entre a vítima e seu autor. (MORRISON; BIEHL, 2000).

De acordo com a coordenadora do núcleo de Violência e Justiça, Graziela Acquaviva Pavez e a Professora do mesmo núcleo, Isaura Isoldi de Mello e Oliveira em seu artigo intitulado Vidas Nuas, mortes banais (nova pauta de trabalho para as assistentes sociais),

trabalhar com vítimas de violência está se constituindo uma nova demanda ou, pelo menos, uma nova forma de olhar, ler e intervir nestas situações, a partir da própria violência, por dentro dela mesma, procurando entender tanto o impacto das determinações sociais, como o sofrimento moral e psíquico que os familiares das vítimas apresentam e desenvolvem, contornados por essa complexidade. (MORRISON; BIEHL, 2002, pg. 65)

O Assistente Social possui qualificação e conhecimento complexo, para trabalhar com as diversas faces da violência. Diante de uma situação de violência, este profissional busca em primeiro lugar produzir um conhecimento da realidade, entender as raízes do problema, para em seguida utilizar seus instrumentais técnicos e adotar formas de intervenção, que possam amenizar ou solucionar a situação.

O contato do Assistente Social com os mais diversos tipos de violência é diário e permanente, vindo daí a sua experiência e capacidade para atuar nos mais variados órgãos de proteção existentes dentro da sociedade.

## 2.4 Segurança Pública e a Multidisciplinaridade

O aumento da violência e a percepção pelo Estado da necessidade de intervenção imediata para coibir e punir, fez com que fossem elaborados alguns mecanismos que serviram para instrumentalizar os agentes de segurança pública, e facilitar a ação da justiça, como foi o caso da criação do Estatuto da Criança e do

Adolescente, Estatuto do Idoso e a Lei Maria da Penha que serviu para proteger os segmentos mais vitimados da sociedade.

A criação da primeira Delegacia Especializada de Proteção a Mulheres vítimas de violência em 1985 na cidade de São Paulo tornou o Brasil pioneiro nesta ação, e também tornou-se um mecanismo eficaz na luta contra a violência no país. Logo em seguida outras delegacias especializadas foram criadas em todo o Brasil e com elas veio a constatação de que precisava-se criar uma equipe técnica de psicólogos e assistentes sociais para atuarem em parceria com os demais policiais. A dificuldade de atendimento sem esta equipe tornava-se mais difícil ainda quando, em algumas cidades, agregava-se a esta Delegacia, o atendimento especializado a criança e ao adolescente, inclusive ao menor infrator. Somente com a criação do Estatuto do Idoso, anos mais tarde é que algumas delegacias passaram a atender a este segmento específico, aumentando a necessidade das equipes multidisciplinares devido a demanda trazida por eles.

As Delegacias Especializadas são subordinadas à Delegacia Geral de polícia civil, de cada estado, o qual é responsável pela administração de toda a corporação, e distribuição de recursos materiais, humano e financeiro. Seu funcionamento e organização são feitos através de leis e decretos estaduais. Todas elas tem como função principal registrar boletins de ocorrência, investigação, instauração de procedimentos policiais (inquéritos, Termos circunstanciados, Auto de apuração de Ato infracional) que serão encaminhados ao Ministério Público e ao Judiciário. (PASINATO; MACDOWELL, 2008).

De acordo com Santos (1999), mulheres membros do Conselho Estadual de Condição Feminina (CECF), apesar da criação das delegacias especializadas de mulheres no Brasil, achavam que a criminalização não era suficiente para solucionar o problema da violência. Assim a CECF propôs uma série de procedimentos que deveriam ser seguidos pelas DDMs, entre eles, o funcionamento das delegacias especializadas deveria ser monitorado pela CECF, as policiais que trabalhavam nela deveriam ser treinadas em questões de gênero para poderem entender o comportamento das mulheres diante das queixas, as delegacias deveriam oferecer os serviços de atendimento psicológico, jurídico e social às vítimas. Os serviços de psicologia e assistência social foram limitados pois o Estado era incapaz de pensar a questão de violência além da ótica segurança pública. Em algumas cidades, as delegacias especializadas realizam convênios com universidades de psicologia e

serviço social, mas por causa das regras que regem os estágios e convênios, este serviço se dá de forma desigual e precária. (PASINATO, 2004).

Não há dados nacionais sobre o número de profissionais não policiais atuando nas delegacias da mulher. Algumas pesquisas indicam a existência de espaços de atendimento psicológico e jurídico, que são de número reduzido (SENASP, 2007). De modo geral, pode-se afirmar que o problema se deve à ausência, ou presença reduzida, desses profissionais dentro das polícias e das secretarias de segurança pública, o que inviabiliza a presença de um profissional de cada categoria (psicólogo, assistente social e advogado) em cada delegacia. A saída encontrada por algumas secretarias de segurança pública tem sido a realização de convênios e acordos com governos municipais, ou com universidades, para oferta de vagas de estágios supervisionados-sempre de difícil concretização no âmbito das organizações públicas, ou o trabalho voluntário de profissionais que querem atuar na área de segurança e gênero. Entretanto, muitas vezes, a realização dos convênios fica restrita à articulação de contatos feitos individualmente pelas delegacias de polícia, através de redes de conhecimento; em outras situações, a presença se dá de forma descontinuada, como no caso dos voluntários. (IZUMINO apud PASINATO; MACDOWELL, 2008, p. 22).

Outro dado importante é que “Em 2003 24,5% das delegacias da mulher ofereciam, espaço para atendimento social, número que passou a 30, 4% em 2006”. (PASINATO; MACDOWELL, 2008, p. 22).

A inclusão de profissionais não policiais dentro das delegacias de polícias especializadas trás outra concepção para as velhas práticas repressoras e burocráticas da instituição. A grande maioria dos policiais não se sente preparado e também sensível para lidar com o tema violência infanto/juvenil, fazendo com que o preconceito, o medo e o despreparo torne o processo investigativo e de interrogatório uma nova revitimização da criança ou adolescente abusada. Apesar de estudarem a legislação pertinente durante a academia de polícia, tais rotinas acabam não sendo implementadas nas rotinas de trabalho diárias. Por isso a importância da disponibilidade do profissional não policial para o trabalho de “acolhimento” das vítimas, evitando revitimizá-las e como primeiro passo no processo antes da parte criminológica, culminando com o encaminhamento sócio-assistencial necessário. (HERMANN, 2009, p. 41-42)

A criação de equipes multidisciplinares dentro das delegacias especializadas de atendimento à mulher, adolescente, criança e idoso são de extrema importância desde que sejam trabalhadas em ações conjuntas com outras instituições e programas. Trabalhar em rede faz com que os recursos sejam otimizados e que não seja despendido esforços demasiados para atender às necessidades das vítimas. Sem esse apoio conjunto as vítimas vão de um lugar a outro, buscando ajuda e respostas adequadas para cada necessidade. Se não as encontrarem com rapidez, é comum que desistam de buscar assistência.

“Além disso, uma tentativa frustrada de buscar ajuda pode resultar em despesas desnecessárias e reforçar o seu papel de vítimas, com consequências negativas tanto para as mulheres quanto para suas famílias.” (MORRISON; BIEHL, 2000, p. 143).

Nem sempre a mulher se vê como vítima de crime e sim esperam que alguém possa fazer algo para ajudá-las. As delegacias não se constituem em espaço privilegiado para esse discurso sobre direitos, pois ali as próprias policiais enfatizam o problema social que está na raiz da violência, e as alternativas de resolução são mais para uma abordagem assistencialista do que a garantia do exercício da cidadania). (PASINATO, 2004).

Do ano 2000 até a criação da Lei Maria da Penha no ano de 2006, então governo Lula, foi criada uma nova fase de políticas públicas de âmbito nacional relacionadas com o direito das mulheres e criação de órgãos de defesa de seus direitos e enfrentamento a violência. O plano Nacional de Políticas Públicas criado pela Secretaria Especial de políticas para Mulheres estabeleceu vários objetivos e entre eles estava a instituição de redes de atendimento às mulheres em situação de violência para favorecer a integração de serviços e fazer frente a diversidade de modelos de delegacias de mulher existentes.

Em 2005 a SPM lançou a Norma técnica de Padronização das Delegacias Especializadas de atendimento a Mulher, enfatizando a importância destas delegacias em trabalhar em redes com outros serviços de prevenção a violência. Este documento tenta contribuir com a falta de apoio institucional que marca a atuação das delegacias especializadas na maior parte dos Estados, sobretudo no que diz respeito a articulação com outros serviços, seu isolamento dentro das políticas de governo e dentro da própria corporação policial. (PASINATO; MACDOWELL, 2008).

Outro fato relevante é que

As leis e declarações promulgadas não tem sido suficientes para garantir ao cidadão o gozo de seus direitos civis, políticos e sociais. Diante desse cenário estamos questionando a competência do Serviço Social para servir de mediador entre o cidadão e o Estado, de forma a ser capaz de abrir canais de participação e de acesso á justiça para os usuários das instituições. (TAKASHIMA, 1998, p. 32)

A constituição Federal de 1988 é considerado um avanço na democracia brasileira, e temas relacionados a mulher, a criança e ao idoso passaram por redirecionamentos que permitiu maior clareza quanto ao direito de cidadania. Sendo assim o papel do Serviço social tornou-se desafiador para implementações de medidas visando a solução dos problemas devido a esses novos paradigmas democráticos e a visível necessidade de se realizar uma mediação entre a população, as instituições e o Estado.

“Para o Serviço social como instrumento de prática investigativa e interventiva, torna-se paradoxal e polêmico agir na tênue fronteira entre o público e o privado das pessoas e famílias diante das crises complexas.” (TAKASHIMA, 1998, p. 30).

Os Assistentes sociais realizam o exame de situações sociais e emitem um parecer conhecido como perícia social. O parecer significa então uma opinião técnica sobre uma determinada situação social emitida por um assistente social ou por uma equipe. Essas perícias sociais são realizadas através de solicitações feitas por profissionais ou autoridade de diferentes áreas de atuação, mas a perícia social é utilizada tradicionalmente no espaço do judiciário. Tem a finalidade de conhecer, analisar e emitir parecer sobre situações de conflitos ou problemáticas para assessorar os juízes em suas decisões. (MIOTO, 2001)

O texto de Paula Poncioni Mota intitulado “A Polícia e os Pobres: Negociação e conflito em Delegacias de Polícia do Rio de Janeiro” (2013) traz uma reflexão que nos transporta a uma problemática que ocorre no país inteiro dentro das instituições polícia civil que é a procura de Delegacias pela população para solucionar seus problemas interpessoais e familiares revelando que a polícia busca “resolver assuntos que vão além de sua competência na área do crime, funcionando como instância alternativa para aqueles cujos problemas não são atendidos em qualquer outra instituição.”

Muitas cidades brasileiras já contam com o trabalho da Assistente social para prestar o primeiro atendimento às pessoas que procuram as unidades policiais em busca de seus direitos. Um dos Estados que possui referência sobre esses serviços, inclusive organizando Seminários para debater o Serviço Social nas delegacias é o Pará. É um total de 30 profissionais atuando dentro da Polícia Civil. O delegado geral de polícia daquele Estado, Nilton Atayde, na ocasião da abertura do seminário que aconteceu em Novembro de 2011 declarou que “40% das situações que

chegam às Delegacias não são casos de Polícia, mas que podem se tornar, caso não recebam o devido atendimento” (POLÍCIA CIVIL DO PARÁ, 2011, p. 1). Segundo ele, esses casos são levados as assistentes sociais para o devido encaminhamento e acrescentou que se não houvesse essas profissionais na delegacia o número de processos encaminhados a justiça seria o dobro. Naquele Estado, a polícia civil tem atuado fazendo parcerias com as instituições de ensino superior fortalecendo mais os vínculos entre segurança pública e o meio acadêmico. (POLÍCIA CIVIL DO PARÁ, 2011)

Foi no ano de 1988 que surgiram as primeiras atividades do Setor Social na Polícia civil do Pará e depois na década de 1990, com concurso público, houve a expansão do número de assistentes sociais em atuação nas Delegacias. (POLÍCIA CIVIL DO PARÁ, 2013).

No Estado do Rio de Janeiro existe um projeto chamado Programa Delegacia Legal, que se constitui de uma equipe de profissionais-policiais ou não- que atendem a população que precisa de demandas que ultrapassam a criminal. Também no Estado de Minas Gerais vemos a experiência de inserção dos assistentes sociais como profissionais não-policiais nas delegacias de polícia, através do projeto “Dialogar”. (GARCIA, 2011).

### 3 METODOLOGIA

A pesquisa foi baseada no método indutivo, onde “o pensamento percorre um caminho partindo de fatos particulares para fatos universais. Assim, a generalização é constatada após a observação dos dados” (ZANELLA, 2012, p. 57). Analisa-se a importância do trabalho das Assistentes Sociais em relação a problemática da violência e a necessidade de multidisciplinaridade dentro da Segurança Pública, mas particularmente nas Delegacias Especializadas de atendimento à Criança, Adolescente, Mulher e Idoso. O método de pesquisa usado é a qualitativa que “tem o ambiente natural como fonte direta dos dados e o pesquisador como instrumento chave” (ZANELLA, 2012).

“Os pesquisadores qualitativos tendem a analisar seus dados indutivamente: isto significa que as abstrações são construídas a partir dos dados, num processo de baixo para cima e o significado é a preocupação essencial: os pesquisadores qualitativos buscam compreender os fenômenos a partir do ponto de vista dos participantes” (ZANELLA, 2012, p. 73-74).

Quanto aos fins é uma pesquisa descritiva, pois como o próprio nome diz, descreve determinada realidade na segurança pública, apresentando fatores que podem melhorar ou prejudicar o atendimento a população no que diz respeito a existência ou não de equipes especializadas. Inicialmente, foi realizada à pesquisa bibliográfica “que se fundamenta a partir do conhecimento disponível em fontes bibliográficas, principalmente livros e artigos científicos”. (ZANELLA, 2012, p. 80) através de livros, publicações, artigos, leis e normatizações, tendo sido concluído com questionários aplicados às profissionais de Assistência Social que já trabalharam em delegacias Especializadas, como forma de mostrar os benefícios deste trabalho na rotina da instituição polícia civil.

As questões apresentadas foram: o nome da profissional e o tempo de serviço na profissão; em que Delegacia especializada atuou e em que data; público alvo que atendeu; tipo de atendimento realizado com cada público alvo; se constatou resultados positivos e quais foram eles; se diante do trabalho que realizou na delegacia poderia dizer que o trabalho da assistência social poderia ser substituído pelo de outro profissional; qual a carga horária necessária para uma melhor prestação de serviço da assistente social e como se sentiu trabalhando em uma delegacia especializada.



## **4. A Organização**

SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

DELEGACIA DE PROTEÇÃO À CRIANÇA, ADOLESCENTE, MULHER E IDOSO

### **4.1 Descrição geral:**

A primeira Delegacia Especializada de Proteção à Mulher, à Criança e ao Adolescente em Santa Catarina foi criada no dia 27/09/1985 na cidade de Florianópolis, tendo como delegada a Sra. Lucia Stefanovich, também a primeira mulher a ser delegada no Brasil. Hoje o Estado conta com 27 delegacias nas cidades de Araranguá, Balneário Camburiú, Blumenau, Brusque, Caçador, Campos Novos, Canoinhas, Chapecó, Concórdia, Criciúma, Curitibanos, Itajaí, Ituporanga, Jaraguá-do-Sul, Joinville, Lages, Mafra, Palhoça, Porto União, Rio do Sul, São Bento do sul, São Joaquim, São José, São Miguel do Oeste, Tubarão e Videira, e seu atendimento se estende à criança, adolescente e ao idoso.

As Delegacias Especializadas são subordinadas à Delegacia Geral de polícia civil, a qual é responsável pela administração de toda a corporação, e distribuição de recursos materiais, humano e financeiro. Seu funcionamento e organização são feitos através de leis e decretos estaduais. Todas elas têm como função principal registrar boletins de ocorrência, investigação, instauração de procedimentos policiais (inquéritos, Termos circunstanciados, Autos de Prisão em Flagrante, Auto de apuração de Ato infracional) que serão encaminhados ao Ministério Público e ao Judiciário.

Através da Resolução Nº 008/GAB/DGPC/SSP/2013, ficou determinado as atribuições das DPCAMIs do Estado de Santa Catarina, que prevê o atendimento a criança, adolescente, mulher e idoso vítimas de violência e também ao menor que pratica ato infracional.

O atendimento nestas delegacias é feito por policiais homens ou mulheres (delegados, agentes, escrivães e psicólogos), estagiárias cedidas pelo Estado ou Prefeituras Municipais e em um número mínimo delas por assistentes sociais.

A Instituição usada para nossa análise foi a Delegacia de Proteção à criança, adolescente, mulher e idoso da cidade de Mafra, localizada no Planalto Norte de Santa Catarina. Iniciou suas atividades em 10 de Março do ano de 2008, como

Centro de Atendimento à Mulher, criança, adolescente e Idoso e somente em abril de 2009 foi reconhecida pela legislação como Delegacia de Proteção à Criança, Adolescente, Mulher e Idoso (DPCAMI) sendo diretamente subordinada a DPOI (delegacia de polícia do interior) com sede na cidade de Curitiba/SC.

A criação do Centro de Atendimento se deu dois anos após a aprovação da Lei Maria da Penha, com o empenho do clube de serviço “As Soroptimistas” da cidade irmã Rio Negro/PR, com o apoio da Prefeitura Municipal de Mafra e ministério público. Foi instalada em prédio que originalmente foi construído para funcionamento do Instituto Médico Legal, tendo o Delegado Regional Osmar Simplício de Amorim, solicitado a retirada deste órgão que não mais pertencia a Polícia civil, para outro local. Através do Convênio nº 2.785/2007-5, publicado em Diário Oficial na data de 03/04/2007 e firmado entre a Prefeitura municipal de Mafra e Secretaria de Segurança Pública foram cedidos 01 Estagiária, 01 Psicóloga, 01 assistente social, 01 micro computador e 01 impressora. Os móveis foram comprados através de cessão pelo Poder Judiciário de multas pecuniárias depositadas em conta corrente do Grupo de Respaldo e Amparo a adoção (GARRA). Inicialmente os trabalhos começaram com apenas três policiais, sendo 01 Delegado de Polícia que também atendia a Delegacia de Comarca, 01 escrivão e uma agente de polícia.

Hoje a Delegacia de Proteção à Criança, ao Adolescente, Mulher e Idoso de Mafra conta com 05 policiais efetivos (01 delegado de Polícia designado, pois não há titular, 01 escrivão, duas agentes de polícia e 01 psicólogo policial) e 01 estagiário contratado pela Prefeitura Municipal e 02 estagiários contratados pelo Programa Novos Valores do Estado de Santa Catarina.

Seu horário de funcionamento é das 08:00 hs às 12:00 hs e das 14:00 hs às 18:00 hs, durante os dias úteis sendo que após estes horários. finais de semana e feriados o atendimento é feito pela Delegacia de Polícia de Comarca.

Anualmente a Delegacia Especializada de Mafra registra cerca de 1.500 boletins de ocorrências.

#### **4.2 - Diagnóstico da situação-problema**

A maior dificuldade de uma delegacia especializada é lidar com os problemas sociais trazidos pelo público alvo que atende. Policiais treinados para investigar e instaurar procedimentos, não tem preparo técnico para a orientação psicológica e

encaminhamentos sociais e jurídicos, mas acabam fazendo este trabalho por falta de equipe especializada. Mulheres, crianças, adolescentes e idosos vítimas de violência procuram a Delegacia muitas vezes para pedir orientações sobre separação judicial, recebimento de pensão alimentícia, tratamento para uso de drogas, internamento de idosos doentes, ou abandonados pelos familiares, problemas com falta de moradia e alimentação como último recurso depois de procurarem outras instituições que não lhes deram respostas concretas.

Até mesmo os casos que envolvem crimes de ameaça, lesão corporal, injúria, difamação, perturbação do sossego que são os mais comuns e crimes que infringem o Estatuto da criança e do Adolescente e também o do Idoso, tem entrelaçados neles como causa ou consequência sérios problemas sociais que não podem ser solucionados pelo Agente de Polícia. Ao tentarem amenizar a situação dos que recorrem às delegacias em busca de uma resposta para seus problemas sociais, a polícia acaba desviando suas funções da que realmente foi preparada, e o trabalho de repressão ao crime fica prejudicado. A situação se complica um pouco quando os agentes ainda precisam lidar com os crimes praticados pelo adolescente infrator e entender toda a problemática que está por trás da situação familiar que levou a prática do delito, do contrário, a punição se torna apenas um meio de dar uma resposta a sociedade, trazendo reincidências frequentes deste tipo de crime.

Para que possamos entender melhor a intrínseca realidade de uma Delegacia especializada, precisamos conhecer sua rotina. O primeiro atendimento na Delegacia da Mulher de Mafra é realizado por uma Agente de Polícia que ao ouvir a queixa do público alvo, seja ele mulher, criança, adolescente ou idoso, precisa fazer uma triagem para os casos que realmente são pertinentes de boletim de ocorrência, ou seja, para aqueles que caracterizam crimes. A policial que cuida do acolhimento fica durante um grande espaço de tempo ouvindo as queixas do denunciante, para no final, na maioria das vezes perceber que o problema é meramente social e não criminal, precisando então encaminhar para o órgão competente, gerando inconformidade por parte de quem procurou a delegacia e não raras vezes desistência de procurar a solução para o problema apresentado.

Quando a situação apresentada gera um boletim de ocorrência, o crime sempre vem acompanhado do problema que o motivou, e mesmo depois ao ser instaurado o procedimento policial e encaminhado ao fórum de justiça, ele não é solucionado, e a reincidência acontece repetidas vezes com vários outros registros

de boletins. Isso se deve a falta da devida orientação e encaminhamento adequado do policial que não é preparado para resolver o problema social do queixoso.

Com a contratação de Psicólogos policiais, as Delegacias conseguiram resolver o problema da avaliação e orientação psicológica, deixando para estes profissionais o atendimento de casos mais complexos e delicados como os crimes de estupro, homicídios, maus tratos a crianças e adolescentes e aos idosos. E coube então a estes profissionais fazerem os encaminhamentos devidos e na medida do possível em sua competência.

Desde a sua criação, a Delegacia de Proteção à Criança, Adolescente, Mulher e Idoso de Mafra através do convênio firmado com a Prefeitura Municipal, possuía uma assistente social em período integral, fazendo a carga horária de seis horas diárias de acordo com legislação específica do cargo. No início do ano de 2013, com a posse do novo administrador municipal, este convênio foi extinto, e esta profissional foi retirada da Delegacia de Proteção de Mafra, fazendo com que o número de boletins de ocorrência aumentasse em cerca de 20%, já que a triagem era na maioria das vezes feita por esta técnica que através da orientação, visita domiciliar e conciliação conseguiam solucionar os problemas apresentados pela população sem necessidade de instauração de qualquer procedimento policial.

De acordo com questionário apresentado às quatro assistentes sociais que trabalharam na Delegacia de Proteção à criança, adolescente, mulher e idoso de Mafra no período de Março de 2008 á Dezembro de 2012, podemos constatar o trabalho realizado e os resultados obtidos. A seguir descreve-se o público alvo atendido e o tipo de atendimento realizado pelas técnicas em Assistência social:

- Mulheres vítimas de violência doméstica: Entrevistas para Estudo de Caso, avaliação, triagem, diagnóstico da situação, Abordagem e Orientação Individual possibilitando a escuta social e o acolhimento da mulher vítima de violência, encaminhamentos a recursos específicos para reorganização da rotina cotidiana, orientações dos direitos, visita domiciliar, acompanhamento psicossocial e articulação inter-setorial e documentação, mobilização social e mediações de discussões.
- Crianças e Adolescentes vítimas de violência - Entrevista, escuta social, acompanhamento de depoimentos, acolhimento, visita domiciliar, diagnóstico da situação, encaminhamentos e documentos instrumentais, laudo social, parecer e estudo social.

- Idosos vítimas de violência – Acolhimento, estudo do caso, orientação individual sobre os direitos do idoso, sobre direitos previdenciários e demais benefícios, assistência, entrevista, orientação familiar, visitas domiciliares, encaminhamentos a recursos específicos.

- Menor Infrator - Acolhimento, entrevista, elaboração de laudo, parecer e relatório, acompanhamento e orientação social. Reconhecimento dos problemas sociais relacionados à questão dos adolescentes que cometeram o ato infracional.

Além do grupo específico, ainda foram realizados atendimentos a familiares, portadores de Deficiência Física e de Transtornos Mentais em situação de violência e ao agressor.

Em relação aos resultados positivos alcançados com o atendimento da profissional de Assistência Social podem ser citados alguns pontos abordados por elas no questionário:

- Mulheres vítimas de violência - De acordo com a profissional Aurea Bastos Davet assistente social há 27 anos, “só o fato de ter um atendimento específico já é um conforto para a vítima e uma estrutura mais qualificada para o caso”. A assistente social Simone Cristina Bosse Kruger, sete anos de profissão, diz que o serviço de orientação, acompanhamento e apoio sócio familiar trás resultados positivos para as mulheres “com seus direitos violados, desenvolvendo uma atitude que possibilite à mulher sentir-se acolhida e apoiada” e acrescenta que “a visita domiciliar é de grande importância, pois permite a observação para identificar com segurança, a situação de violência”. Para a assistente social Alexandra Herbst, 7 anos de profissão, a orientação da assistente social faz com que as famílias reiniciem uma convivência familiar e também aproxima a delegacia especializada de outras instituições, além de facilitar a elaboração de laudos sociais.

- Crianças e adolescentes vítimas de violência - Para a profissional Simone o acompanhamento deste público alvo “minimiza situações de risco que podem levar a internação em abrigos ou instituições similares”.

- Idosos vítimas de violência - Para Áurea o atendimento ao idoso dentro da delegacia trás “maior conhecimento sobre o universo de informações que gera violência contra o idoso; o posicionamento da família em relação ao entendimento do ato de violência; cultura familiar sobre o convívio com uma pessoa idosa; quebra do paradigma da violência vinculada a pobreza; e para o idoso maior conforto e segurança no entendimento sobre a situação vivida e no atendimento direto e

específico”. Na opinião de Simone os resultados positivos deste atendimento foram “prevenir o abandono e a institucionalização da população idosa; fortalecer os vínculos familiares e a capacidade protetiva da família e prevenir situações de violência”.

- Menor Infrator - Para Simone os aspectos positivos consistiram em ‘identificar o problema econômico/social; acompanhamento sistemático de Medidas sócio educativas; contribuir para o fortalecimento dos laços, dos vínculos do adolescente com a família, prevenindo a reincidência na prática de atos infracionais”.

Para a assistente social Estela Maris Uhlmann Mann, 30 anos de profissão, “o assistente social no espaço policial, frente ao acolhimento, busca a não continuidade do processo de revitimização. Através dos encaminhamentos aos órgãos de proteção constata-se o atendimento em um contexto global”.

Na questão que se refere a substituição do trabalho da profissional de Assistência social por outro tipo de profissional dentro das Delegacias Especializadas, temos a opinião experiente de Simone Bossi quando diz “que o trabalho da Assistente social não pode ser substituído. O Serviço social na delegacia especializada desempenha o papel de agente facilitador e mediador da situação, promovendo a divulgação dos direitos e prevenção, dos tipos de agressões físicas, pessoais, sociais e psicológicas, para promover orientação e esclarecimentos ao segmento de intervenção ao qual seu trabalho está inserido”

A carga horária de uma assistente social é regulamentada pela Lei.12.317/2010 que prevê 30 horas semanais e através da experiência vivida pelas assistentes sociais dentro entrevistadas ela “seria completamente ocupada com suas atividades, pois o trabalho não deveria se restringir ao atendimento de gabinete mas sim ampliar para o preventivo/informativo, indo as comunidades, escolas, capacitando articuladores locais” (Áurea Davet) . Simone completa dizendo que a quantidade de horas legais devem ser ocupadas plenamente pela assistente social na delegacia, “devido ao fato de estar realizando um trabalho no qual os envolvidos estão em situação de risco pessoal e social e exige uma intervenção imediata”.

A partir de Janeiro de 2013, a Delegacia de Proteção a Criança, adolescente, Mulher e Idoso de Mafra teve seu convênio cancelado pelo atual administrador municipal, o que gerou alguns transtornos já que haviam trabalhos já iniciados pela profissional que atuava na ocasião e por modificar a rotina de trabalho diário dos policiais, acostumados com a intervenção positiva da assistente social.

Os boletins de ocorrência e os casos reincidentes aumentaram e a dificuldade maior foi sentida no atendimento ao idoso, já que todo trabalho de atendimento social e criminal era feito na Delegacia, não precisando de encaminhamentos a outros órgãos de proteção. Hoje na cidade de Mafra, assim como nas demais Delegacias do idoso do Estado, estes encaminhamentos são feitos ao CREAS, que não dá conta de atender a demanda, além da demora em realizar a visita domiciliar o que acaba acarretando demora na resolução das situações que envolvem crime.

Das vinte e sete Delegacias de Proteção à Criança, Adolescente, Mulher e Idoso do Estado de Santa Catarina, apenas as cidades de Itajaí e Caçador possuem assistentes sociais que foram relotadas de outros órgãos do governo e a Delegacia de Chapecó que possui duas assistentes sociais contratadas através de convênio com a Prefeitura Municipal. As demais delegacias carecem desta profissional e trabalham apenas com a orientação do psicólogo policial e a parceria nem sempre eficaz com outras instituições afins.

O CEAS (Conselho estadual de Assistência Social) através de sua presidente Magali Regis Fran, está se mobilizando para entrevista com o governador do Estado a fim de oferecer parceria das profissionais de Assistência social seja em forma de convênios ou concursos públicos.

## 5 PROPOSTA

Diante do que foi exposto na situação-problema, necessário se faz a criação de equipes multidisciplinares nas Delegacias Especializada de proteção a criança, adolescente, mulher e idoso, através da contratação de técnicos capacitados para a abordagem e orientações dos problemas ditos 'sociais'. O cargo de psicólogo policial existente há vários anos dentro da instituição polícia civil, criado estrategicamente para aplicação de exames psicotécnicos para aquisição de carteira de motorista, foi ao longo dos anos sendo direcionado para o atendimento aos policiais que necessitavam desta assistência e no último ano através de concurso público específico, foram lotados nas Delegacias especializadas de todos o Estado, ocupando uma lacuna importante no atendimento a população.

Da mesma forma, é de opinião geral, a necessidade premente da criação do cargo de Assistente Social policial para intervir naquele espaço que ainda não foi ocupado e que não é de menos importância para a prevenção do crime. Convênios municipais e parcerias com universidades se mostram ineficientes já que a cada ano fica-se sujeito a mudanças e trocas de profissionais o que não trás benefícios ao trabalho continuado de acompanhamento do crime. Por outro lado, a contratação de profissionais não policiais, trás limitações e cuidados essenciais no trato com a violência, já que não é permitido a eles o uso de viaturas, armas ou qualquer tipo de reação ao ataque que porventura possam sofrer no trabalho do dia a dia em uma delegacia.

Como bem relatou no questionário apresentado, a assistente social Áurea bastos Davet, o gestor público deve continuar "convicto da necessidade de manter este serviço, com equipe técnica exclusiva...com a criação da delegacia especializada o trabalho se evidenciou e mostrou resultados...é preciso investir neste trabalho para que as pessoas consigam vencer seus medos evitando que situações maiores e mais graves ocorram...isso é possível desde que os gestores se empenhem na defesa deste trabalho para assegurar o espaço e a estrutura de atendimento digno e de qualidade". Para Simone cujo trabalho na delegacia especializada de Mafra foi "desafiador e gratificante", a violência doméstica "é problema social de grande amplitude e complexidade e afeta toda a sociedade, por isso deve-se criar um espaço destinado a atender essa população".



## **5.1 Desenvolvimento da proposta**

Para que possamos ter uma profissional da área de assistência social dentro do quadro polícia civil precisa-se mudar a mentalidade e comportamento de polícia repressiva para a de uma polícia humanitária e avaliadora dos riscos e problemas sociais que estão implícitos dentro do crime. Deve-se criar espaços físicos específicos para o atendimento social, assim como métodos e técnicas que deverão ser usados pelos técnicos policiais da área de assistência social, para que eles possam conciliar a assistência com a prevenção e repressão ao crime.

## **5.2 Plano de implantação**

É necessário a elaboração de Lei Estadual para criação do cargo de Assistente social dentro da Polícia Civil, e após a aprovação desta a elaboração do concurso público inerente ao cargo e também da grade curricular para a posterior realização de academia de polícia específica. É na formação que ficariam normatizadas as atribuições e responsabilidades da profissional que trabalhar em Delegacias especializadas de Proteção à criança, adolescente, mulher e idoso do Estado de Santa Catarina.

A exemplo dos psicólogos policiais, a técnica de assistência social estaria imediatamente subordinada a Delegacia Geral de Polícia Civil.

## **5.3 Recursos**

Para a contratação da profissional que passou no concurso e freqüentou a academia de polícia, seria criado o piso salarial compatível com a função exercida, com as vantagens cedidas aos demais profissionais da segurança pública. A estrutura física de trabalho seria criada dentro da própria delegacia onde vai exercer suas funções, com local arejado e privado onde as profissionais possam manter sigilo das entrevistas realizadas.

## **5.4 Resultados esperados**

Com a criação da equipe multidisciplinar, espera-se diminuir não só o número de registros de queixas dentro das delegacias especializadas, como também a diminuição gradativa da reincidência de crimes onde o fator social tem um peso maior. Além disso, a confiança e estímulo que esta equipe trás ao usuário dos serviços públicos, vai trazer nova forma de olhar a Segurança Pública, trazendo a população para maior proximidade no trato com a polícia. Esta aproximação trás resultados positivos quando se faz investigação e se necessita de testemunhos importantes para a elucidação de crimes.

## **5.5 Riscos ou problemas esperados e medidas preventivo-corretivas**

Toda mudança organizacional trás seus riscos e a criação de um novo cargo poderá acarretar algumas dificuldades de ordem econômica para o Estado já que demandará em mais despesas para os cofres públicos, sendo necessário um estudo orçamentário estratégico para a sua implementação. Na questão do relacionamento interpessoal com os demais membros da equipe técnica e policiais poderá trazer divergências que poderão ser solucionadas pelo gestor direto da instituição onde prestará o serviço.

## 6 CONCLUSÃO

Tentar separar o crime do problema social é um desafio constante na vida do policial civil que realiza o atendimento a população nas Delegacias de polícia. As duas situações se entrelaçam de tal maneira que fica muitas vezes impossível orientar e fazer valer a autoridade de que lhes é outorgada. Precisamos emergencialmente pensar segurança pública com mais humanidade e empatia para que os agentes públicos se tornem agentes facilitadores da prevenção a violência. Tentar investir o policial de um papel que não é o de repressão para o qual ele foi treinado, trás desconfortos e frustrações quando nos deparamos com situações de exclusão social onde a prática da violência é a consequência e não o meio para atingir os fins. A criação do cargo de Assistente social dentro do quadro da polícia civil vai somar esforços e parcerias com outras instituições e colaborar para o pensar Segurança Pública de forma mais descentralizadora, trocando o pensamento de repressão pelo de compreensão da realidade social, colaborando assim para a diminuição da incidência de crimes dentro da sociedade atual.

A criação de equipes multidisciplinares dentro de uma delegacia especializada de proteção à criança, adolescente, mulher e idoso é só um passo para a melhoria nos atendimentos e eficácia na resolução de problemas. A assistência social vai trazer para a polícia civil uma maior percepção de como e onde agir para coibir o crime e modificar a realidade social de hoje. Vai trazer principalmente para a população a certeza de que o atendimento policial dentro de uma delegacia vai ser eficiente e eficaz aumentando a sensação de segurança tão importante para a população que se sente excluída.

## REFERÊNCIAS

BAIERL, Luzia Fátima; ALMENDRA, Carlos Alberto da Cunha. A dinâmica Perversa do Medo e da Violência Urbana. In: **Serviço Social e Sociedade**. São Paulo. Ano XXIII.

BRASIL. **Constituição Federal**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)> Acesso em: 20 de novembro de 2013.

BRASIL. **Lei nº 8662**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8662.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8662.htm)> Acesso em: 12 de novembro de 2013.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social. **Assistência Social**. Disponível em: <<http://www.mds.gov.br/assistenciasocial>> Acesso em: 15 de novembro de 2013.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social. **PNAS – Política Nacional de Assistência Social**. Disponível em: <<http://www.mds.gov.br/falemds/perguntas-frequentes/assistencia-social/assistencia-social/usuario/pnas-politica-nacional-de-assistencia-social-institucional>> Acesso em: 24 de novembro de 2013.

GARCIA, Michael Hermann. O serviço social em equipe interdisciplinar no âmbito policial: ênfase no atendimento às vítimas de violência doméstica. In: **Revista Uruguatá**. N. 29. Nov/2013. Disponível em: <<http://www.periodicos.uem.br/ojs/index.php/Urutagua/article/view/10927>> Acesso em: 22 de novembro de 2013.

HERMANN, Michael. **O olhar-Fazer Interdisciplinar no Atendimento às Vitimas de Violência doméstica no âmbito Policial**: estudo preliminar. Ed 9. Abril, 2009. Disponível em: <<http://unifoa.edu.br/cadernos/edicao/09/41.pdf>> Acesso em: 24 de novembro de 2013.

MIOTO, Regina Célia Tamaso. Temas sócio-jurídicos. In: **Serviço Social e Sociedade**. São Paulo. v. 67. Ano XXII. Especial 2001. p. 146.

MORRISON, Andrew R; BIEHL, Maria Loreto. **A família ameaçada**: Violência doméstica nas Américas. Rio de Janeiro: FGV, 2000.

MOTA, Paula Poncioni. **A polícia e os pobres: Negociação e conflito em delegacias de Polícia do Rio de Janeiro.** Disponível em: <<http://www.policiaeseguranca.com.br/pobres.htm>> Acesso em: 12 de novembro de 2013.

PASINATO, Wania. **Delegacias de Defesa da Mulher e Juizados Criminais.** 2004. Disponível em: <<http://www.nevusp.org/downloads/down082.pdf>> Acesso em: 12 de novembro de 2013.

PASINATO, Wania; MACDOWELL, Cecília. **Mapeamento das Delegacias da Mulher no Brasil.** 2008. Núcleo de Estudos de Gênero Pagu. Disponível em: <[http://www.observe.ufba.br/\\_ARQ/bibliografia/MAPEO\\_Brasil\[1\].pdf](http://www.observe.ufba.br/_ARQ/bibliografia/MAPEO_Brasil[1].pdf)> Acesso em: 28 de novembro de 2013.

POLÍCIA CIVIL DO PARÁ. **Assistentes sociais da polícia civil já prestaram mais de 3 mil atendimentos.** Disponível em: <<http://www.segup.pa.gov.br/?q=node/510>> Acesso em: 25 de novembro de 2013.

POLÍCIA CIVIL DO PARÁ. **Polícia Civil promove seminário para debater serviço social nas delegacias.** Disponível em: <<http://www.policiacivil.pa.gov.br/?q=node/4850>> Acesso em: 24 de novembro de 2013.

SAILVA, Luiz A. Palma e; STANISCI, Silvia Andrade. (org.) **Discutindo a assistência social no Brasil – Para combater a violência:** O papel da família e da assistência social na ação junto a crianças e adolescentes.

SIQUEIRA, Jailson Rocha. Assistente social. In: **Serviço Social e Sociedade.** São Paulo. v. 67. Ano XXII. Especial 2001.

SPOSATI, Aldaíza. Assistência Social: políticas e direitos. In: **Serviço Social e Sociedade.** São Paulo. v. 77. Ano XXV. Mar/2004. p. 44-45.

TAKASHIMA, Geney M. K. O desafio do Serviço social na construção da cidadania-criança, adolescente e família. 02/1998. In: **Revista Katálisis.** Universidade Federal de Santa Catarina.

ZANELLA, Liane Carly Hermes. **Metodologia de Estudo e de Pesquisa em Administração.**

YAZBEK, Maria Carmelita. Assistência social da prática profissional: história e perspectivas. In: **Serviço Social e Sociedade**. São Paulo. v. 85. p. 124 – 128. Ano XXVII. Mar/2006.

## APÊNDICES

### QUESTIONÁRIO 1

**TEMA:** O trabalho realizado pela profissional de Assistência Social em Delegacias Especializadas (DPCAMIs)

**OBJETIVO:** Demonstrar a importância do trabalho da profissional de Assistência Social em Delegacias Especializadas (DPCAMIs) e sua conseqüente indispensabilidade.

**PÚBLICO ALVO –** Profissionais de Assistência social que já prestaram serviços em Delegacias Especializadas (DPCAMIs).

- 1 - NOME DA PROFISSIONAL: Áurea Bastos Davet
- 2 - TEMPO DE SERVIÇO NA PROFISSÃO: 27 anos
- 3 - DPCAMI EM QUE TRABALHOU: Mafra - SC
- 4 - DATA EM QUE PRESTOU TRABALHO NA DPCAMI: 2007
- 5 - ASSINALE O PÚBLICO ALVO QUE ATENDEU:

- ( x ) Mulher vítima de violência
- ( ) Criança e adolescentes vítima de violência
- ( x ) Idosos vítima de violência
- ( ) Menor Infrator
- ( ) Outros. Cite: \_\_\_\_\_

6 - Que tipo de atendimento realizou com a mulher vítima de violência (se realizou)?

Estudo de Caso, Orientação Individual, encaminhamos a recursos específicos para reorganização da rotina cotidiana.

7 - Você constatou resultados positivos? Quais?

Muitos. Só o fato de ter um atendimento específico já é um conforto para a vítima e uma estrutura mais qualificada para o caso

8 - Que tipo de atendimento realizou com as crianças e adolescentes vítimas de violência? (se realizou)

-

9 - Constatou resultados positivos? Quais?

-

10 - Como foram realizados (se realizados) os atendimentos aos idosos vítimas de violência?

Estudo de Caso, Orientação Individual, orientação familiar, visitas domiciliares, encaminhamos a recursos específicos,

11 - Quais resultados positivos constatou?

Para mim enquanto técnica, maior conhecimento sobre o universo de informações que gera violência contra o idoso; o posicionamento da família em relação ao entendimento do ato de violência; cultura familiar sobre o convívio com uma pessoa

idosa; quebra do paradigma da violência vinculada à pobreza. A violência gerada em camadas sociais mais abastadas é muito mais perversa.

Para o idoso, maior conforto e segurança no entendimento sobre a situação vivida e no atendimento direto e específico.

**12 - Como eram feitos os atendimentos (se realizados) ao Menor Infrator?**

-

**13 - Destaque os aspectos positivos destes atendimentos.**

-

**14 - Você realizou algum outro tipo de atendimento diverso dos já elencados? Quais? E como você analisa os resultados obtidos?**

-

**15 – Diante do trabalho que realizou numa Delegacia Especializada poderia dizer que o trabalho de uma Assistente social poderia ser substituído? Se positivo por qual profissional em sua opinião?**

As competências do Assistente Social são definidas no processo de sua formação e habilitação profissional, portanto, tecnicamente, não pode ser substituído.

A importância do Assistente Social na instituição, no meu entendimento, pode ser a sua contribuição na elaboração dos Estudos de Caso que iniciarão o processo de reflexão sobre o ato de violência em si, na reorganização familiar após o ato; as informações servirão para composição de diagnósticos da violência no município / região fundamentando trabalhos comunitários preventivos, ou direcionados a focos de maior demandas; mapeamento da realidade local; o Assistente Social poderá propor e articular a rede de atendimentos a vítima; entre outros específicos da sua formação.

**16 - Na sua opinião qual a carga horária necessária para o trabalho de uma Assistente social em uma Delegacia Especializada?**

Atualmente a lei 12.317/ 2010 que regulamenta a carga horária de 30h semanais para o Assistente Social. Acredito, da experiência que tive neste trabalho que certamente esta carga horária seria completamente ocupada com suas atividades pois seu trabalho não deveria se restringir ao atendimento de gabinete mas sim ampliar para o preventivo/informativo, indo as comunidades, escolas, capacitando articuladores locais etc;

**17 - Como se sentiu trabalhando em uma Delegacia Especializada e quais sugestões daria para o Gestor Público responsável por sua criação e administração?**

Assustada, no princípio, pois teoricamente já não é muito fácil trabalhar a violência. Na prática é que de fato conseguimos observar e começar a entender o universo de conflitos e a complexidade do assunto. Quantas variáveis interferem até que a situação se configure e para que a vítima tenha coragem de falar sobre o ocorrido. O ambiente de trabalho acolhedor, equipe comprometida, motivada para que este serviço se consolide no município.

**Sugestões:** que o gestor público continue convicto na necessidade de manter este serviço, com equipe técnica ( assistente social e psicólogo) exclusiva. Há demanda por este atendimento e não é pouca. Com a criação da delegacia o trabalho se evidenciou e mostrou resultados. Isso significa que é preciso investir nesta área para que as pessoas consigam vencer seus medos evitando que situações maiores e



mais graves ocorram. E isso é possível desde que os gestores se empenhem na defesa deste trabalho para assegurar o espaço e a estrutura de atendimento digno e de qualidade.

## **QUESTIONÁRIO 2**

**TEMA:** O trabalho realizado pela profissional de Assistência Social em Delegacias Especializadas (DPCAMIs)

**OBJETIVO:** Demonstrar a importância do trabalho da profissional de Assistência Social em Delegacias Especializadas (DPCAMIs) e sua conseqüente indispensabilidade.

**PÚBLICO ALVO –** Profissionais de Assistência social que já prestaram serviços em Delegacias Especializadas (DPCAMIs).

**1 - NOME DA PROFISSIONAL:** Simone Cristina Bosse Krüger

**2 - TEMPO DE SERVIÇO NA PROFISSÃO:** 7 (sete) anos

**3 - DPCAMI EM QUE TRABALHOU:** Em Rio Negro/PR e Mafra/SC

**4 - DATA EM QUE PRESTOU TRABALHO NA DPCAMI:**

Em Rio Negro: 2005/2006 e Mafra/SC: 2009/2010

**5 - ASSINALE O PÚBLICO ALVO QUE ATENDEU:**

☒ ( X ) Mulher vítima de violência

☒ ( X ) Criança e adolescentes vítima de violência

☒ ( X ) Idosos vítima de violência

☒ ( X ) Menor Infrator

☒ ( X ) Outros. Cite: familiares, portadores de Deficiência Física e de Transtornos Mentais em situação de violência e também o agressor.

**6 - Que tipo de atendimento realizou com a mulher vítima de violência (se realizou)?**

Realizei a entrevista, avaliação, triagem, o diagnóstico da situação, a abordagem individual, possibilitando a escuta social e o acolhimento da mulher vítima de violência. Bem como, orientações dos direitos, visita domiciliar, acompanhamento psicossocial e articulação inter-setorial, encaminhamentos e documentação. Para este fazer utilizou os aparatos (instrumentos) legais que dão suporte para a atuação profissional neste espaço institucional, como a LOAS, o Código de Ética Profissional, a Política Nacional de Assistência Social e os Parâmetros de atuação dos profissionais agentes da política de assistência

**7 - Você constatou resultados positivos? Quais?**

Sim, serviço de orientação, acompanhamento e apoio sociofamiliar a mulheres com seus direitos violados, desenvolvendo uma atitude que possibilite à mulher sentir-se acolhida e apoiada.

A visita domiciliar é de grande importância, pois permite a observação para identificar, com segurança, a situação de violência.

**8 - Que tipo de atendimento realizou com as crianças e adolescentes vítimas de violência? (se realizou)**

Realizei a entrevista, a escuta social, acompanhei depoimentos, o acolhimento, visita domiciliar, diagnóstico da situação, encaminhamentos e documentos instrumentais, laudo social, parecer e estudo social.

**9 - Constatou resultados positivos? Quais?**

Sim, acompanhamento, visita domiciliar e apoio sociofamiliar, identificando a situação de violência. Minimizando situações de risco que podem levar à internação em abrigos ou instituições similares.

**10 - Como foram realizados (se realizados) os atendimentos aos idosos vítimas de violência?**

Acolhimento, orientação dos direitos do idoso, sobre direitos previdenciários e demais benefícios, assistência, entrevista, visita domiciliar, avaliação do caso, documentação e encaminhamentos para os demais serviços.

**11 - Quais resultados positivos constatou?**

Os resultados positivos que constatei foram prevenir o abandono e a Institucionalização da população idosa; fortalecer os vínculos familiares e a capacidade protetiva da família, prevenir situações de violência.

**12 - Como eram feitos os atendimentos (se realizados) ao Menor Infrator?**

Acolhimento, entrevista, elaboração de laudo, parecer e relatório, acompanhamento e orientação social. Reconhecer os problemas sociais relacionados à questão dos adolescentes que cometeram ato infracional.

**13 - Destaque os aspectos positivos destes atendimentos.**

Os aspectos positivos foram: identificar problema econômico/social; acompanhamento sistemático de Medidas socioeducativas. Contribuir para o fortalecimento dos laços, dos vínculos do adolescente com a familiar, prevenindo a reincidência na prática de atos infracionais.

**14 - Você realizou algum outro tipo de atendimento diverso dos já elencados? Quais? E como você analisa os resultados obtidos?**

Sim, realizei o atendimento do agressor.

E também dos familiares.

Analiso os resultados de forma positiva, pois possibilita acolher e orientar familiares com objetivo de que os mesmos proporcionem apoio no convívio diário, e atendimento da família, avaliação e encaminhar providências.

**15 - Diante do trabalho que realizou numa Delegacia Especializada poderia dizer que o trabalho de uma Assistente social poderia ser substituído? Se positivo por qual profissional em sua opinião?**

Não, o trabalho de uma Assistente social não pode ser substituído.

Pois, o Serviço Social na Delegacia Especializada desempenha o papel de agente facilitador e mediador da situação, promovendo a divulgação dos direitos e prevenção, dos tipos de agressões físicas, pessoais, sociais e psicológicas, para promover orientação e esclarecimentos ao segmento de intervenção ao qual seu trabalho está inserido, qual seja: idoso, mulheres, jovens, crianças e adolescentes.

A atuação dos profissionais de Serviço Social esta pautada no que dispõe o código de ética da profissão, respeitando os indivíduos e atuando no processo de transferência de direitos.

A Assistente Social desenvolve, promove ou articula, exerce importante papel da inclusão e proteção social a indivíduos ou famílias que se encontram em situações de violação de direitos e de violência expressos em maus tratos, negligência, abandono, discriminações, dentre outros, resgatando vínculos familiares e sociais rompidos, apoiando a construção e ou reconstrução de projetos pessoais e sociais.

**16 - Na sua opinião qual a carga horária necessária para o trabalho de uma Assistente social em uma Delegacia Especializada?**

A carga horária deve ser de 30 horas, devido ao fato de estar realizando um trabalho no qual os envolvidos estão em situação de risco pessoal e social e exige uma intervenção imediata.

**17 - Como se sentiu trabalhando em uma Delegacia Especializada e quais sugestões daria para o Gestor Público responsável por sua criação e administração?**

Ter tido a oportunidade de trabalhar em uma Delegacia Especializada foi desafiador e gratificante.

Ao Gestor Público por sua criação e administração o parabenizo pela brilhante iniciativa. Pois a violência doméstica é problema social de grande amplitude e complexo, que afeta toda a sociedade, criar um espaço destinados a atender essa população e de extrema importância e necessário. E criar mecanismo para coibir a violência infrafamiliar é fundamental.

### **QUESTIONÁRIO 3**

**TEMA:** Interdisciplinaridade, Violência, Segurança Pública.

**OBJETIVO:** Demonstrar a importância das ações de equipe multi e interdisciplinares no atendimento às vítimas de violência doméstica no âmbito da **Delegacias Especializadas DPCAMI**.

**PÚBLICO ALVO –** Profissionais de Serviço Social que atuaram em Delegacias Especializadas (DPCAMIs).

**1 - NOME DA PROFISSIONAL:** Stella Maris Uhlmann Mann

**2 - TEMPO DE SERVIÇO NA PROFISSÃO:** 30 anos

**3 - DPCAMI EM QUE TRABALHOU:** Mafra

**4 - DATA EM QUE PRESTOU TRABALHO NA DPCAMI:**

**5 - ASSINALE O PÚBLICO ALVO QUE ATENDEU:**

☒ ( x ) Mulher vítima de violência

☒ ( x ) Criança e adolescentes vítima de violência

☒ ( x ) Idosos vítima de violência

☒ ( x ) Menor Infrator

☒ ( x ) Outros. Cite: Abordagens com enfoque em questões sociais

**6 - Que tipo de atendimento realizou com as vítima de violência (se realizou)?**

A violência em si como objeto, deve-se entender como uma refração da questão social cuja ação do Serviço Social potencializado por seus meios e instrumentos, buscou gerar como produto ,em termos de políticas públicas à um contexto de não-violência. Terminando com os posteriores encaminhamentos para a rede sócio-assistencial existente;

**7 - Você constatou resultados positivos? Quais?**

**O Assistente Social** no espaço policial, frente ao acolhimento, busca a não continuidade do processo de revitimização. Através dos encaminhamentos aos órgãos de proteção constata-se o atendimento em um contexto global.

**8 - Você realizou algum outro tipo de atendimento diverso dos já elencados? Quais? E como você analisa os resultados obtidos?**

A violência é muito ampla, e vai além das situações apresentadas no momento da ocorrência para se perceber como uma questão social foi necessário ações de abordagem familiar frente ao contexto apresentado.

**9 – Diante do trabalho que realizou numa Delegacia Especializada poderia dizer que o trabalho de uma Assistente social poderia ser substituído? Se positivo por qual profissional em sua opinião?**

NÃO

**10 - Na sua opinião qual a carga horária necessária para o trabalho de uma Assistente social em uma Delegacia Especializada?**

30 HORAS SEMANAIS

**11 - Como se sentiu trabalhando em uma Delegacia Especializada e quais sugestões daria para o Gestor Público responsável por sua criação e administração?**

A interdisciplinaridade tem sido considerada como componente chave Na constituição de muitos campos que envolvem profissionais de diferentes áreas frente a temas e problemáticas pluridimensionais. Neste sentido acredito seja pertinente buscar aprofundamento nas experiências do Programa “Delegacia Legal”

**QUESTIONÁRIO 4**

**TEMA: O trabalho realizado pela profissional de Assistência Social em Delegacias Especializadas (DPCAMIs)**

**OBJETIVO:** Demonstrar a importância do trabalho da profissional de Assistência Social em Delegacias Especializadas (DPCAMIs) e sua consequente indispensabilidade.

**PÚBLICO ALVO –** Profissionais de Assistência social que já prestaram serviços em Delegacias Especializadas (DPCAMIs).

**1 - NOME DA PROFISSIONAL:** Alexandra Herbst Rodrigues

**2 - TEMPO DE SERVIÇO NA PROFISSÃO:** 7 anos

**3 - DPCAMI EM QUE TRABALHOU:** Delegacia de Mafra- SC

**4 - DATA EM QUE PRESTOU TRABALHO NA DPCAMI:** Trabalhei nos meses de julho á outubro de 2012.

**5 - ASSINALE O PÚBLICO ALVO QUE ATENDEU:**

( x ) Mulher vítima de violência

( x ) Criança e adolescentes vítima de violência

( x ) Idosos vítima de violência

( x ) Menor Infrator

( ) Outros. Cite: \_\_\_\_\_

**6 - Que tipo de atendimento realizou com a mulher vítima de violência (se realizou)?**

- Abordagem
- Observação
- Visita Domiciliar
- Entrevista
- Estudo Social
- Relatórios
- Investigação
- Acompanhamento
- Orientação Social
- Mobilização Social
- Acompanhamento de Oitivas
- Mediações de discussões

**7 - Você constatou resultados positivos?**

Sim

**Quais?** Famílias que reiniciam uma convivência família,

Aproximação da Dpcami com instituições  
Auxílio as laudos sociais as outras instituições

**8 - Que tipo de atendimento realizou com as crianças e adolescentes vítimas de violência? (se realizou)**

- Abordagem
- Observação
- Visita Domiciliar

- Entrevista
- Estudo Social
- Relatórios
- Investigação
- Acompanhamento
- Orientação Social
- Mobilização Social
- Acompanhamento de Oitivas

**9 - Constatou resultados positivos?**

Sim

**Quais?**

Reencontro de Mãe  
Prisão de abusador

**10 - Como foram realizados (se realizados) os atendimentos aos idosos vítimas de violência?**

**11 - Quais resultados positivos constatou?**

Reencontro de familiares  
Idosos tendo seus direitos respeitados  
Responsabilizar familiares

**12 - Como eram feitos os atendimentos (se realizados) ao Menor Infrator?**

Não realizado atendimento, apenas acompanhamento da oitiva, ainda não era adolescente não era condenado, encaminhamos ao CREAS- Centro de referência especializado de Assistência Social

**13 - Destaque os aspectos positivos destes atendimentos.**

Durante as oitivas aproveitávamos para realizar a orientação social.

**14 - Você realizou algum outro tipo de atendimento diverso dos já elencados? Quais? E como você analisa os resultados obtidos?**

Acompanhava o policial para trazer coesivamente o adolescente para poder ser realizada oitiva.  
Investigação de denúncias

**15 – Diante do trabalho que realizou numa Delegacia Especializada poderia dizer que o trabalho de uma Assistente social poderia ser substituído? Se positivo por qual profissional em sua opinião?**

O trabalho de serviço social não pode ser substituído por qualquer outro profissional, visto que o trabalho desenvolvido pelo assistente social é de forma específica e não podendo ser realizado por outra pessoa que não seja habilitado para referido atendimento.

**16 - Na sua opinião qual a carga horária necessária para o trabalho de uma Assistente social em uma Delegacia Especializada?**

A carga horária de um assistente Social por lei é 30 horas semanais, no entanto a Delegacia tem a necessidade de ter um profissional assistente social 24 horas por dia.

**17 - Como se sentiu trabalhando em uma Delegacia Especializada e quais sugestões daria para o Gestor Público responsável por sua criação e administração?**

Na delegacia onde trabalhei foi muito bem recebida pelos profissionais, como não frequentei academia para saber como atuar em uma delegacia, este acolhimento foi fundamental.

A área de segurança é apaixonante.

Sugestões: sempre estar solicitando o profissional a Secretaria de Segurança Pública.

Estruturar o espaço físico de atendimento.

Atendimentos multidisciplinares resultado muito avançado do que apenas atendimento por um policial.